

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Sektor pertanian memiliki peran strategis dalam pembangunan perekonomian nasional. Selain sebagai penyedia bahan baku pangan, industri, pakan, bioenergi, penyerap tenaga kerja, sumber mata pencaharian dan sumber devisa juga sebagai pendorong pengembangan wilayah dan pendorong ekonomi kerakyatan. Hal ini didukung oleh potensi sumber daya alam yang besar dan beragam, pangsa pasar yang besar terhadap pendapatan nasional dan ekspor nasional serta besarnya penduduk Indonesia yang menggantungkan hidupnya pada sektor ini (Simamora,2013:55).

Tanaman perkebunan merupakan sektor pertanian yang memiliki peran strategis yang berpengaruh dalam peningkatan devisa negara, salah satu yang menjadi andalan adalah tanaman kelapa sawit. Di tahun 2013 kelapa sawit memiliki nilai ekspor perkebunan mencapai US\$ 29,476 milyar. Dengan meningkatnya kontribusi perkebunan terhadap perekonomian nasional diharapkan mampu memperkuat pembangunan secara menyeluruh (Direktorat Jendral Pekebunan,2015:3).

Tanaman kelapa sawit Indonesia menghasilkan 85% pasar kelapa sawit dunia kedua setelah Malaysia. Pada tahun 2014 Indonesia memiliki 41% atau sekitar 4.422.365 Ha perkebunan rakyat dari total luas area perkebunan kelapa sawit sebesar 10.754.801 Ha. Luas area perkebunan rakyat ini mengalami peningkatan pada tahun 2016 diperkirakan sebesar 4.763.797 ha dari total 11.672.861 Ha. Begitu juga halnya dengan produksi minyak kelapa sawit yang mengalami peningkatan dari tahun 2014 sebesar 2.041.079 ton menjadi 2.253.432 ton di tahun 2016. (Direktorat Jendral Perkebunan, 2016:4).

Peningkatan luas lahan kelapa sawit perkebunan rakyat dan produksi minyak kelapa sawit memerlukan manajemen yang baik agar mampu meningkatkan kesejahteraan petani. Lemahnya kemampuan petani dalam pengelolaan usahatani, maka diperlukan suatu lembaga yang mampu menyelesaikan persoalan mereka oleh sebab itu, koperasi merupakan salah satu upaya pemecahan masalah petani. Menurut Dr. Fay (1908) dalam Hendrojogi

(2015:20) koperasi adalah suatu perserikatan dengan tujuan bersama yang terdiri atas mereka yang lemah dan diusahakan dengan semangat tidak memikirkan diri sendiri sedemikian rupa sehingga masing – masing sanggup menjalankan kewajibannya sebagai anggota dan mendapat imbalan sebanding dengan pemanfaatan mereka sebagai anggota organisasi.

Dalam Undang Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 koperasi merupakan soko guru perekonomian Indonesia. Maka dari itu koperasi sebagai suatu perusahaan permanen memungkinkan dapat berkembang secara ekonomis, tidak saja mampu memberikan pelayanan terus – menerus dan meningkat kepada para anggotanya serta masyarakat sekitar, namun juga memberikan sumbangan yang mendasar kepada pembangunan dan pertumbuhan ekonomi (Khoirotunnisak 2008:1).

Menurut Pasal 2 PP 60/1959 terdapat tujuh jenis koperasi, yaitu koperasi desa, koperasi pertanian, koperasi peternakan, koperasi perikanan, koperasi kerajinan/industri, koperasi simpan pinjam, dan koperasi konsumsi. Kebijakan dalam koperasi pertanian adalah mulai dari membantu penyediaan saprodi hingga peningkatan kredit atau modal kepada para anggota koperasi. Koperasi juga berperan dalam agribisnis hulu hingga hilir (Susiolo,2013:100)

Pada dasarnya tujuan utama dari koperasi adalah meningkatkan kesejahteraan anggotanya, namun sebagaimana bentuk – bentuk usaha yang lain, koperasi juga tidak lepas dari motivasi pencapaian laba/Sisa Hasil Usaha yang tinggi. Akan tetapi sisa hasil usaha (SHU) yang terjadi pada koperasi sering mengalami naik dan turun sehingga pendapatan koperasi yang berasal dari SHU tidak stabil. Jika pendapatan kecil dari beban usaha maka akan timbul kerugian usaha sehingga diperlukan adanya pengelolaan yang baik dari koperasi dalam berbagai usaha – usahanya (Rustiana, 2013: 100-101).

Usaha – usaha pada koperasi merupakan hal yang mejadi penting karena menyangkut dengan kebutuhan anggota karena koperasi mempunyai unsur ekonomi dan unsur sosial. Sebagai unsur ekonomi, koperasi berusaha memenuhi kebutuhan anggotanya secara efisien sedangkan sebagai unsur sosial, tujuan koperasi adalah untuk mensejahterakan anggotanya bukan hanya keuntungan semata. Namun keuntungan yang didapatkan dari usaha – usaha koperasi jugalah

penting bagi keberlangsungan koperasi agar dapat mensejahterakan anggotanya dan keberlangsungan dari koperasi itu sendiri (Sudiarditha, 2010: 460).

Usaha – usaha koperasi memerlukan pengelolaan yang baik agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelayanannya. Pelayanan koperasi yang lebih baik dan profesional menjadi tuntutan di zaman yang semakin berkembang saat ini. Maka dari itu, dibutuhkan pertanggung jawaban yang baik dan relevan atas informasi yang digunakan sebagai bahan untuk perencanaan, pengembalian dan pengendalian kebijakan koperasi. Perbaikan pelayanan menjadi penting dalam pengelolaan sebuah koperasi (Budiarti, 2013:1).

Pelayanan merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan karena merupakan penentu suksesnya suatu usaha di bidang jasa, termasuk koperasi. Peningkatan pelayanan yang diberikan akan meningkatkan nilai kepuasan yang diterima oleh anggota koperasi. Kepuasan pelanggan secara harfiah punya makna tetap, yaitu suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan anggota dapat terpenuhi. Koperasi yang sukses adalah koperasi yang bisa terus-menerus memberikan kepuasan kepada anggota mereka (Satria, 2013:8).

Di daerah Sumatera Barat, Kabupaten Pasaman Barat merupakan penghasil kelapa sawit terbesar (Lampiran 1). Keadaan geografis serta kondisi alam mendukung keberlangsungan agribisnis kelapa sawit yang diusahakan pemerintah dan masyarakat. Namun demikian, meskipun kondisi alam sangat baik untuk usaha kelapa sawit di sana, harga penjualan hasil kelapa sawit yang tidak menentu membuat petani sering mengalami kerugian. Untuk itu, peran serta koperasi perkebunan sawit (KPS) sangat membantu keberadaan agribisnis kelapa sawit di daerah ini. Selain itu, koperasi diharapkan mampu membantu permodalan dan juga pemasaran hasil kelapa sawit milik petani.

Koperasi Perkebunan Sawit (KPS) Perintis berdiri sejak bulan Januari tahun 1991 sedangkan di tahun yang sama pada bulan Februari berdiri juga KPS Maju. Kedua koperasi ini membantu dalam penyediaan berbagai keperluan anggotanya diantaranya bahan pokok rumah tangga dan saprodi, unit transportasi angkutan TBS, kegiatan peremajaan kelapa sawit dan simpan pinjam koperasi. Usaha – usaha yang telah dijalankan oleh koperasi memerlukan peningkatan

pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kebutuhan bagi anggota untuk keberlangsungan koperasi.

Dengan demikian, pengukuran tingkat kepuasan anggota dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peran koperasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap anggotanya dan sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan kinerja pengurus dalam memenuhi kebutuhan anggotanya, karena semakin anggota merasa puas maka semakin aktif juga anggota dalam mendukung setiap kegiatan usaha koperasi (Trisnawati, 2011:16). Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merasa perlu untuk meneliti analisis kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Perkebunan Sawit (KPS): Studi perbandingan KPS Perintis dan KPS Maju di Nagari Koto Baru, Kecamatan Luhak Nan Duo, Kabupaten Pasaman Barat.

## **B. Rumusan Masalah**

Kabupaten Pasaman Barat memiliki 152 unit koperasi pertanian yang tergabung dalam kelompok Koperasi Pertanian (KOPTAN), Koperasi Serba Usaha (KSU) dan Koperasi Perkebunan (KOPBUN) yang masih aktif. Kecamatan Luhak Nan Duo merupakan wilayah yang memiliki jumlah koperasi perkebunan terbanyak sebesar 34 unit koperasi (Lampiran 2). Salah satunya yaitu Koperasi Perkebunan Sawit (KPS) Perintis yang masih aktif untuk membantu mengembangkan usaha kelapa sawit rakyat di kawasan plasma I, Ophir, Kecamatan Luhak Nan Duo, Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat.

Pendirian KPS bermula karena adanya pengembangan dari proyek perkebunan dengan Pola Perkebunan Inti Rakyat (PIR) di kawasan Ophir, Kecamatan Luhak Nan Duo, Kabupaten Pasaman Barat. PIR Ophir ini pada awalnya tidak mendapat tanggapan serius dari para petani maupun masyarakat sekitar. Hal ini dikarenakan masyarakat masih dibayangi manajemen kolonial yang menjadikan mereka sebagai kuli kontrak serta meragukan keberhasilan proyek tersebut. Namun pembinaan yang baik oleh Dinas Perkebunan Kabupaten Pasaman Barat dan berbagai instansi membuat masyarakat memahami program PIR tersebut. Pola PIR ini mengharuskan petani untuk membentuk kelompok tani. Kelompok tani membuat petani dapat menampung aspirasi anggota yang



terarah untuk kemajuan bersama. Dari beberapa kelompok tani yang sudah berjalan, maka pada bulan April 1986 dibentuklah Badan Kerjasama Antar Kelompok (BKAK) unit plasma I.

BKAK unit Plasma I yang sudah berjalan dengan baik ternyata belum memiliki legalitas, selanjutnya disempurnakan menjadi KUD Sawit Perintis PIR BUN Ophir dengan Badan Hukum nomor : 1990a/BH-XVII yang berkedudukan di Desa Jambak, Kecamatan Luhak Nan Duo, Kabupaten Pasaman Barat. Setelah itu, disempurnakan lagi menjadi Koperasi Perkebunan Sawit (KPS) Perintis dengan SK-Mandiri No.1664/Kep.M/XI/92.

Pada tahun 2016, KPS Perintis memiliki modal sendiri sebesar Rp 2.272.028, jumlah asset sebesar Rp 4.918.146, volume usaha Rp 3.890.750 dan jumlah SHU sebesar Rp 143.605.719,71 (Lampiran 3). Anggota KPS Perintis berjumlah 510 orang dan terbagi atas 26 kelompok tani (kelompok I-XXVI). KPS Perintis terdapat beberapa bidang usaha yang berkaitan langsung dengan kebutuhan anggota, diantaranya, unit warung serba ada (Waserda) termasuk didalamnya penyediaan bahan pokok rumah tangga dan penyediaan saprodi, unit simpan pinjam dan unit transportasi angkutan TBS kelapa sawit anggota dari lahan kebun kelapa sawit ke pabrik serta jasa dan kegiatan peremajaan (*replanting*). Perkembangan usaha ini membuat KPS Perintis memiliki kinerja “cukup sehat” oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Pasaman Barat (Lampiran 4).

Seiring perkembangan koperasi di Kecamatan Luhak Nan Duo, berdirilah empat koperasi lain yang juga memiliki fungsi yang sama salah satunya adalah KPS Maju yang sudah memiliki badan hukum yaitu 1975/BH-XVII pada tanggal 13 Februari 1991. KPS ini masih dinilai aktif berperan dalam kegiatan agribisnis seperti penyediaan sembilan bahan pokok, simpan pinjam, unit transportasi serta pemasaran hasil tandan buah segar (TBS). Anggota KPS Maju berjumlah 442 orang dan terbagi atas 23 kelompok tani (kelompok 68-90).

Pada tahun 2015, KPS Maju memiliki modal sendiri sebesar Rp 1.279.118 dan jumlah asset sebesar Rp 2.731.756 dan besaran Simpanan Hasil Usaha (SHU) sebesar Rp 56.043.273,28. Besaran SHU ini mengalami penurunan pada tahun 2016 yaitu Rp -48.075.719,71 (Lampiran 5) sehingga KPS Maju memiliki kinerja

“belum diperingkat” oleh Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Pasaman Barat dibandingkan KPS Perintis.

KPS Perintis dan KPS Maju merupakan koperasi yang aktifitas sebagian besar pada usaha simpan pinjam (Lampiran 6&7). Sebagai lembaga keuangan yang memberikan jasa simpan pinjam kepada anggotanya, maka peningkatan kinerja perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi menjadi lebih baik. Salah satu upaya yang dilakukan oleh KPS Perintis dan KPS Maju adalah memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan anggotanya. Kualitas pelayanan merupakan kinerja terpenting bagi kepuasan konsumen atau pelanggan. Kinerja karyawan diperlukan agar mutu pelayanan kepada pelanggan tetap tinggi sesuai dengan harapan perusahaan

Menurut Tranggono (2008) *dalam* Indrawati (2013:136), kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kinerja karyawan, maka konsumen akan semakin terpuaskan. Pelanggan akan menyatakan puas, jika perusahaan yang diwakili karyawan mereka mampu memberikan kinerja layanan sesuai dengan harapan konsumen. Jadi, kepuasan pelanggan akan terbentuk jika karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

KPS Perintis dan KPS Maju pada prinsipnya memiliki tujuan yang sama yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat petani pada agribisnis kelapa sawit di Kecamatan Luhak Nan Duo, Kabupaten Pasaman Barat. Namun, kedua koperasi ini memiliki kinerja yang berbeda dari sisi keuangannya sehingga perlu ditinjau apakah terdapat hubungan antara kinerja koperasi dengan kepuasan anggota terhadap pelayanan KPS Perintis dan KPS Maju.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu ditinjau mengenai analisis kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **analisis kepuasan anggota terhadap pelayanan simpan pinjam Koperasi Perkebunan Sawit (KPS) (Studi perbandingan pada KPS Perintis dan KPS Maju di Nagari Koto Baru, Kecamatan Luhak Nan Duo, Kabupaten Pasaman Barat)** dengan beberapa pertanyaan penelitian : Bagaimana perbandingan kepuasan anggota terhadap pelayanan simpan pinjam koperasi perkebunan sawit (KPS) pada KPS

Perintis dan KPS Maju di Nagari Koto Baru, Kecamatan Luhak Nan Duo, Kabupaten Pasaman Barat?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada maka ditetapkan tujuan dari penelitian ini : Membandingkan kepuasan anggota terhadap pelayanan simpan pinjam Koperasi Perkebunan Sawit (KPS) pada KPS Perintis dan KPS Maju di Nagari Koto Baru, Kecamatan Luhak Nan Duo Kabupaten Pasaman Barat.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan, yaitu :

1. Bagi KPS Perintis dan KPS Maju, penelitian ini dapat memberikan masukan pada kepuasan anggota terhadap pelayanan simpan pinjam koperasi.
2. Bagi akademisi, sebagai sumber informasi untuk dijadikan bahan referensi pada penelitian selanjutnya.
3. Bagi penulis, dengan adanya penelitian ini diharapkan akan menambah untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya mengenai perilaku konsumen.

